

WALDEMAR PARKITNY\*

## JAKOŚĆ A KONKURENCJA W PRZEWOZACH PASAŻERSKICH. STUDIUM PRZYPADKU DLA PASAŻERSKICH PRZEWOZÓW DROGOWYCH

### QUALITY AND COMPETITION IN PASSENGER TRANSPORT. STUDY OF CASE FOR PASSENGER ROAD TRANSPORTS

#### Streszczenie

W artykule omówiono sytuację na rynku pasażerskich przewozów drogowych, jaka istnieje od pewnego czasu w połączeniach relacji Kraków–Katowice. Oba miasta są stolicami największych ośrodków naukowych, kulturalnych, handlowych, przemysłowych i turystycznych na południu Polski. Położone są w stosunkowo niewielkiej odległości od siebie, a dzięki dobrze rozwiniętej sieci drogowej i kolejowej możliwa jest szybka podróż między miastami. Sprawia to, że od pewnego czasu obserwuje się zwiększone zainteresowanie podróży przejazdami na wyżej wymienionym odcinku. Czy jednak wzrostowi popytu towarzyszy wzrost jakości świadczonych usług? W artykule przedstawiono zastaną sytuację i dokonano analizy ofert poszczególnych przewoźników drogowych.

*Słowa kluczowe: jakość, konkurencja w transporcie, ceny biletów, standard podróży, popyt na usługi transportowe, przewozy pasażerskie drogowe na trasie Kraków–Katowice, oferta przewoźnika*

#### Abstract

The situation on market of passenger car transport that exists from some time in Cracow–Katowice connections was talked over in the paper. Both cities are the capitals of the largest scientific, cultural, trade, industrial and touristic centres on south of Poland. They are laid in comparatively small distance, and thanks to well developed road and railway net, a quick trip between those cities is theoretically possible. It causes the increase of passengers' interest in journeys on above-mentioned route, being observed from some time. Is, however, the growth of demand accompanied by the quality of rendered services? In the paper existing situation and analysis of individual carriers' offers has been introduced.

*Keywords: quality, competition in transportation, ticket price, standard of trip, demand on forwarding services, passenger road transport on route Cracow–Katowice, transport offer*

\* Dr inż. Waldemar Parkitny, Zakład Organizacji i Ekonomiki Transportu, Wydział Inżynierii Lądowej, Politechnika Krakowska.

## 1. Wstęp

W artykule przedstawiono sytuację na rynku drogowych przewozów pasażerskich na trasie Kraków–Katowice. Rywalizacja o klientów prowadzona między poszczególnymi przewoźnikami dotyczy nie tylko ceny za przejazd – przewoźnicy starają się również podnieść jakość świadczonych usług. Oba miasta i przyległe do nich regiony mają istotne znaczenie dla kraju [2, 12, 13]. Z tego powodu naturalnym zjawiskiem jest duży popyt na przewozy pasażerskie.

Analizę zakończono na roku 2010, choć rok 2011 przyniósł nowe zmiany, polegające m.in. na zwiększeniu cen biletów, na skutek zwiększenia cen paliw oraz zmiany podatku VAT z 7% do 8% za usługi przewozowe (np. ceny biletów autobusowych omawianej poniżej firmy Uni-Bus wróciły do poziomu sprzed promocji, czyli 12 zł, a ceny INTER sp. z o. o. wynoszą obecnie 10 zł dla studentów oraz 12 zł za bilet bez ulg) oraz zmianę niektórych rozkładów jazdy.

## 2. Analiza oferty i jakości na rynku drogowych przewozów pasażerskich

Trasę z Krakowa do Katowic, z użyciem transportu zbiorowego, można pokonać, wykorzystując:

- połączenia kolejowe obsługiwane przez Przewozy Regionalne i PKP InterCity SA [14],
- połączenia autobusowe obsługiwane przez pojazdy: Baltrans, Inter, Interpalm, PKS Białystok, PKS Hrubieszów, PKS Jelenia Góra, PKS Krosno, PKS Koszalin, PKS Legnica, PKS Limanowa, PKS Lublin, PKS Mława, PKS Nowy Targ, PKS Nowy Sącz, PKS Pszczyna, PKS Przemyśl, PKS Sieradz, PKS Staszów, PKS Tarnów, PKS Zakopane, PKS Zamość, PKS Zielona Góra, Uni-Bus, Veolia Transport [6–9].

Istnieje wiele kryteriów jakości [11]. Jednym z nich jest **dostępność**. Kryterium cząstkowym wchodzącym w jego skład jest m.in. **liczba i udział mieszkańców**, którzy są w strefie dogodnej dostępności do linii komunikacji zbiorowej. W przypadku połączeń autobusowych między Krakowem a Katowicami można założyć, że pasażerami były przede wszystkim osoby z Krakowa i najbliższych okolic oraz Katowic i miast bezpośrednio przyległych. Biorąc pod uwagę te z relacji, które po drodze zatrzymywały się jeszcze w Mysłowicach, Jaworznie i Chrzanowie, niewielki odsetek podróźnych stanowiły osoby udające się również do tych miast.

Analizując inne kryterium cząstkowe jakości transportu, jakim są **zależności**, związane z łatwością dokonywania przesiadek do innych środków transportu zbiorowego oraz do samochodów osobowych, można zauważyć, że pod tym względem sytuacja w obu miastach jest odmienna. W Krakowie dworzec kolejowy sąsiaduje z Regionalnym Dworcem Autobusowym, na którym zatrzymywali się wszyscy z wymienionych powyżej przewoźników drogowych, z wyjątkiem Alter sp. z o.o. (obecnie INTER sp. z o. o.), która do 10 kwietnia 2009 roku miała swój przystanek początkowy na parkingu położonym w pobliżu ulic Pawiej i Worcella. Lokalizacja ta, ze względu na stosunkowo dużą odległość od RDA oraz mniejszą od dworca PKP nie cieszyła się wśród pasażerów dużą popularnością. Skłoniło to właścicieli firmy do przeniesienia miejsca odjazdów pojazdów na RDA.

Jeżeli chodzi o parkingi dla samochodów osobowych, a zwłaszcza parkingi Park & Ride, to, ze względu na brak miejsca, nie ma ich przed dworcem kolejowym od strony zachodniej

oraz przed Regionalnym Dworcem Autobusowym. Istnieje co prawda duży parking na tzw. płycie głównej, umieszczonej nad peronami kolejowymi, ale bezpłatnych miejsc było tam tylko kilkadziesiąt, a zaparkowanie pojazdów na części płatnej, na wiele godzin, wiązało się z koniecznością uiszczenia stosunkowo wysokiej opłaty. Niektórzy z kierowców radzili sobie w ten sposób, że pozostawiali pojazdy na parkingu dla klientów Galerii Krakowskiej, umieszczonej obok dworca PKP (pierwsza godzina bezpłatna) [5].

Podróż między miastami wojewódzkimi, zwłaszcza w przypadku połączeń pospiesznych, bez przystanków po drodze w obrębie danego miasta, dla większości pasażerów związana jest z koniecznością przesiadki do pojazdów komunikacji zbiorowej obsługujących to miasto. W przypadku Krakowa nie ma jednego, centralnego miejsca, z którego odbywałby się odjazd pojazdów komunikacji miejskiej, tak jak to jeszcze do września 2010 roku miało miejsce w Katowicach. Przystanki autobusowe i tramwajowe oraz miejsca odjazdów busów obsługujących połączenia z sąsiednimi gminami rozmieszczone są w kilku punktach, odległych od dworców PKP i RDA nawet o kilkaset metrów. Do części z nich dostęp jest możliwy m.in. po przejściu przez galerię handlową. Rozwiązanie to staje się problematyczne w godzinach nocnych i porannych, gdy galeria jest zamknięta, a podróżni muszą nadkładać drogi, aby ją obejść.

Sytuacja w Katowicach jest bardziej skomplikowana.

Do jesieni 2010 roku przewozy kolejowe realizowane były z dworca głównego przy placu Szewczyka.

Odjazdy przewoźników autobusowych, oprócz Baltrans, INTER i Uni-Bus, odbywały się ze stanowisk przy dworcu autobusowym przy ul. Piotra Skargi. Firmy INTER i Uni-Bus miały swoje stanowiska przy placu Szewczyka, na którym mieściła się również druga część dworca autobusowego, na który podjeżdżały też niektóre z autobusów rozpoczynających swoją podróż ze zlokalizowanego około 0,5 km dalej głównego dworca autobusowego przy ul. Piotra Skargi.

Działająca stosunkowo krótko na omawianym odcinku firma Baltrans rozpoczynała podróż ze stanowisk po drugiej, mniej uczęszczanej, stronie dworca PKP, z placu Oddziałów Młodzieży Powstańczej.

Pomimo większego rozproszenia miejsc odjazdów pojazdów kursujących na trasie Katowice–Kraków, niż ma to miejsce obecnie w Krakowie, taki sposób rozmieszczenia zapewniał względną komasację różnych środków transportu, które jeździły w tym samym kierunku, a więc ważną – z punktu widzenia jakości podróży – dostępność do innych, alternatywnych środków transportu.

Sytuacja ta pogorszyła się znacznie z chwilą przebudowy dworca kolejowego w Katowicach, czyli od września 2010 roku. Obecnie nie ma już budynku dworca głównego przy placu Szewczyka. Podróżni chcący jechać koleją muszą skorzystać z małego pawilonu od strony placu Oddziałów Młodzieży Powstańczej lub kas przy przejściu podziemnym od strony ul. Kościuszki. Wadą tych lokalizacji jest jednak położenie z dala od centrum miasta po drugiej stronie torów i słabe, w stosunku do sytuacji sprzed przebudowy, skomunikowanie z środkami komunikacji miejskiej. Zamknięto również przejście pod peronami, znacznie skracające drogę z centrum miasta w kierunku placu Oddziałów Młodzieży Powstańczej.

Przejazdy autobusowe w kierunku Krakowa odbywają się z trzech miejsc w mieście: INTER rozpoczyna kursy z placu Oddziałów Młodzieży Powstańczej (od 16 września 2010 r.), Uni-Bus ma swój przystanek na alei Korfatego, obok Hotelu Katowice (od 20 września 2010 r.), Baltrans zawiesił kursy, a pozostali przewoźnicy kursują z dworca autobusowego.

W związku z takim rozmieszczeniem miejsc odjazdów i przyjazdów poszczególnych środków transportu pogorszyły się inne z parametrów jakościowych, jakimi są **czas dojścia** i **czas tracony na przesiadki**. Odległość między przystankami omawianych przewoźników w niektórych przypadkach dochodzi do około 1 km. Dalszy i gorszy jest również **dostęp do przystanków miejskiej komunikacji zbiorowej**, która na skutek przebudowy dworca PKP i terenów przyległych zmieniła trasy przejazdów i lokalizację przystanków.

Bardzo istotnym parametrem jakościowym, zwłaszcza w przypadku podróży obligato-ryjnych, jest **czas jazdy**, z którym powinna być powiązana **cena za bilet**, odpowiadająca też warunkom podróży, takim jak np. **wygoda w pojeździe, warunki wsiadania i wysiadania, warunki ruchu, kultura obsługi** itd.

Fima Uni-Bus proponowała swoim klientom podróż w luksusowych, 50-miejscowych autobusach, takich jak te, które zwykle używane są na dalekie trasy, np. przy przejazdach międzynarodowych. Autobusy zaopatrzone były w klimatyzację, posiadały rozkładane fotele, podłokietniki i niektóre z nich miały pasy bezpieczeństwa. Było też dużo miejsca na bagaż, który umieszczano się w bagażnikach dostępnych z zewnątrz, pod siedzeniami pasażerów. Bagaż podręczny można było umieścić w bagażnikach nad siedzeniami. W autokarach były również ubikacje oraz wideo, które jednak nie były dostępne dla podróżnych. Przejazd odbywał się autostradą A4. Autobus nie zjeżdżał z autostrady, jak czyniły to niektóre autobusy PKS, dojeżdżając do dworca autobusowego w Chrzanowie lub obsługując przystanki w Jaworznie i Mysłowicach ani nie zatrzymywał się po drodze. Dzięki temu podróż trwała od około 75 minut w godzinach małego zatłoczenia dróg, do około 120 minut w godzinach szczytu. Przeciętnie było to około 90 minut.

Inną mocną stroną firmy była **cena biletów**. Bilety kosztujące jeszcze 12 zł wiosną 2010 r., od 28 maja 2010 r., w odpowiedzi na przejrzysty, dobrze ułożony i zawierający większą liczbę kursów rozkład jazdy INTER sp. z o. o., zostały promocyjnie obniżone do 8 zł, czemu towarzyszyła akcja informacyjna, polegająca m.in. na wyklejeniu pojazdów. Cena ta została od 29 października 2010 r. podniesiona do 10 zł. Dopiero na początku 2011 r. wróciła do swojego starego poziomu 12 zł.

Bezpośrednim konkurentem Uni-Bus, wzięwszy pod uwagę takie parametry jak: czas przejazdu, trasę przejazdu, cenę oraz godziny odjazdów, jest INTER sp. z o. o. (wcześniej Alter sp. z o. o.). Przedsiębiorstwo Alter sp. z o. o. rozpoczęło funkcjonowanie 22 grudnia 2002 r. [1]. Była to pierwsza firma, która uruchomiła bezpośrednio połączenia Katowic z Krakowem, korzystając z przejazdu autostradą A4, co skróciło czas podróży. Początkowo w 2006 r. uruchomiono połączenia na trasie Katowice–Modlniczka. Starania podjęte przez firmę, dotyczące zezwolenia na obsługę linii Modlniczka–Kraków, doprowadziły do uruchomienia tej linii w kwietniu 2007 roku. Z rozkładu jazdy umieszczonego w tym czasie w Katowicach wynikało, że podróżni dojadą do Modlniczki, a następnie z Modlniczki do Krakowa. Być może to było powodem, że firma nie od razu zyskała popularność klientów i pełne wypełnienie pojazdów. W praktyce podróż odbywała się tym samym pojazdem. Pomimo tego, że przystanek przy hotelu Witek położony był w pobliżu zjazdu na autostradę, konieczność oczekiwania na światłach na skrzyżowaniu i dojazdu do przystanku wydłużała podróż o kilka minut.

Firma INTER posiadała cztery, 19-miejscowe busy obsługujące omawiany odcinek. Każdy z nich posiadał klimatyzację. Były też pasy bezpieczeństwa dla pasażerów i podłokietniki, jednakże w pojazdach nie było zbyt dużo miejsca na nogi i bagaż. Ze względu na brak dużego bagażnika pod siedzeniami czasami zdarzało się, że bagaże osób odbywających podróż umieszczano w wyciągu między fotelami.

W związku z budową nowego dworca kolejowego w Katowicach, od 16 września 2010 roku firma INTER przeniosła miejsce swoich odjazdów do Krakowa na plac Oddziałów Młodzieży Powstańczej. Plac ten położony jest po drugiej, mniej uczęszczanej i gorzej skomunikowanej z pojazdami transportu miejskiego stronie dworca. Z kolei w Krakowie, na skutek przebudowy ronda Ofiar Katyń, zawieszono obsługę przystanku Motel Krak.

Atrakcyjna jest cena za przejazd, która na początku 2011 roku powróciła do poziomu z początku 2010 roku i obecnie wynosi 12 zł za bilet normalny oraz 10 zł za bilet ulgowy. Konkurencja z Uni-Bus spowodowała, że od 1 sierpnia 2010 r. cenę obniżono do 10 zł za bilet normalny oraz 8 zł za bilet ulgowy. Cena za bilet w obie strony wynosiła: 21 zł za bilet normalny i 16 zł za bilet ulgowy. Firma stosowała również promocje polegające na bezpłatnym, jedenastym, przejeździe, po okazaniu wcześniejszych wykorzystanych 10 biletów. Możliwy był też zakup biletów dwudniowych (za 35 zł i 21 zł), trzydniowych (za 50 zł i 30 zł), pięciodniowych (za 80 zł i 48 zł) i tygodniowych (za 100 zł i 65 zł) [15].

Budowa nowego dworca w Katowicach spowodowała również konieczność przeniesienia przystanku początkowego Uni-Bus z dworca głównego na przystanek komunikacji miejskiej na alei Korfańtego, obok Hotelu Katowice. Pomimo tego, że z przystanku tego rozpoczynają swoje kursy autobusy komunikacji miejskiej wielu linii, **dostępność komunikacyjna** jest gorsza, niż to miało miejsce w przypadku przystanku przed dworcem głównym PKP. Ponadto z przystanku tego nie korzystają inni przewoźnicy jadący w kierunku Krakowa i jest on najbardziej oddalony od dworca kolejowego i autobusów konkurencji. Sprawia to, że brak miejsc w autobusie lub spóźnienie się na dany kurs naraża pasażerów na oczekiwanie na kurs następny lub wędrowkę przez miasto na przystanek konkurencji.

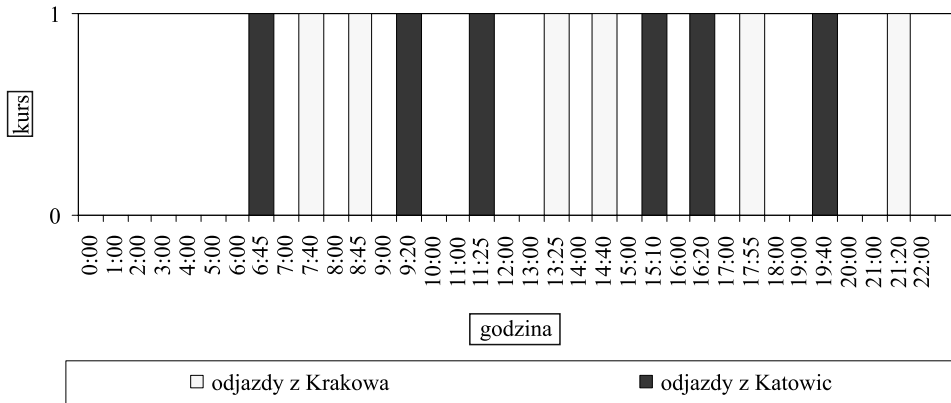
Biorąc pod uwagę ofertę powyższych przewoźników drogowych, można stwierdzić, że jest ona niezwykle konkurencyjna, zwłaszcza w stosunku do przewoźników kolejowych, nie tylko pod względem krótkiego **czasu przejazdu**, który jest jednym z głównych parametrów jakościowych, związany z postulatami transportowymi, ale również ze względu na cenę (inny bardzo istotny parametr jakościowy). Zauważyli to również pasażerowie. Zdarzało się, zwłaszcza w dni poprzedzające oraz w weekendy i święta, że bilety autobusowe wyprzedane były na wiele godzin wcześniej, a pojazdy przepełnione.

Ceny biletów innych przewoźników drogowych były zróżnicowane i wynosiły od 9 zł (Veolia Transport sp. z o. o.), 10 zł (Interpalm, PKS Limanowa), 10,20 zł (PKS Katowice, PKS Nowy Sącz, PKS Szczawnica, PKS Zakopane), 16 zł (PKS Zamość), 17,50 zł (PKS Hrubieszów) do 18 zł (PKS Staszów).

Porównywalny do INTER i Uni-Bus czas przejazdu między Krakowem a Katowicami można osiągnąć, podróżując również samochodem osobowym. Cena za przejazd będzie jednak kilka razy większa. Zakładając cenę paliwa na poziomie 5 zł/l i średnie zużycie paliwa wynoszące 7 l/100 km oraz opłatę za skorzystanie z autostrady wynoszącą dla pojazdów osobowych 16 zł, należy liczyć się z kosztami na poziomie 51 zł.

**Czas oczekiwania** jako parametr jakości przewozów jest istotny zwłaszcza w przypadku pojazdów miejskiej komunikacji zbiorowej. Ma on związek z częstotliwością kursowania pojazdów w godzinach szczytu, poza szczytem oraz w porze nocnej. W przypadku przejazdów międzyregionalnych zwykle podróżni wcześniej decydują się na przejazd określonym środkiem transportowym i o określonej porze. Sytuacja, w której kryterium to może być istotne, to taka, w której podróżni nie zdołali wejść do pojazdu ze względu na przepełnienie lub spóźnili się na wybrany kurs i oczekują na następny. W przypadku komunikacji drogowej, ze względu na małą częstotliwość kursowania pojazdów poszczególnych przewoźników

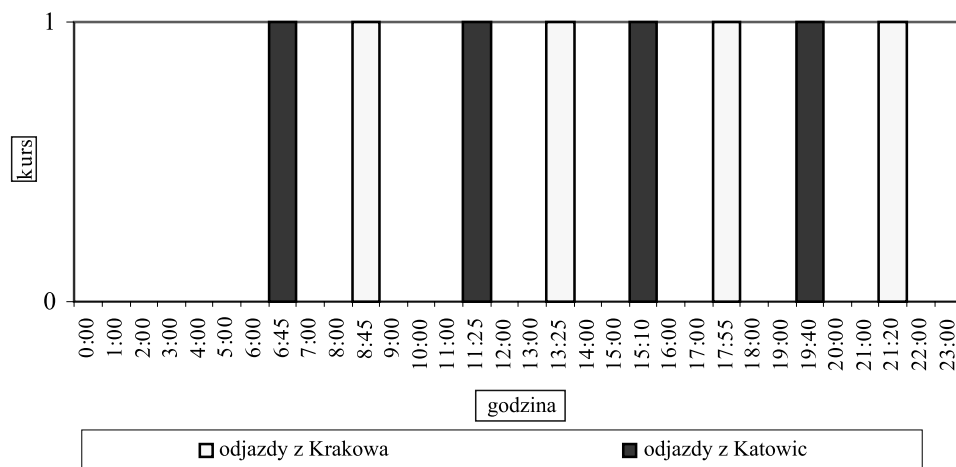
na omawianej trasie, sensowna może być analiza czasu oczekiwania jedynie w przypadku dwóch przewoźników: INTER i Uni-Bus.



Rys. 1. Odjazdy INTER z Krakowa i Katowic w dni robocze (przed zmianami w marcu 2010 r.)

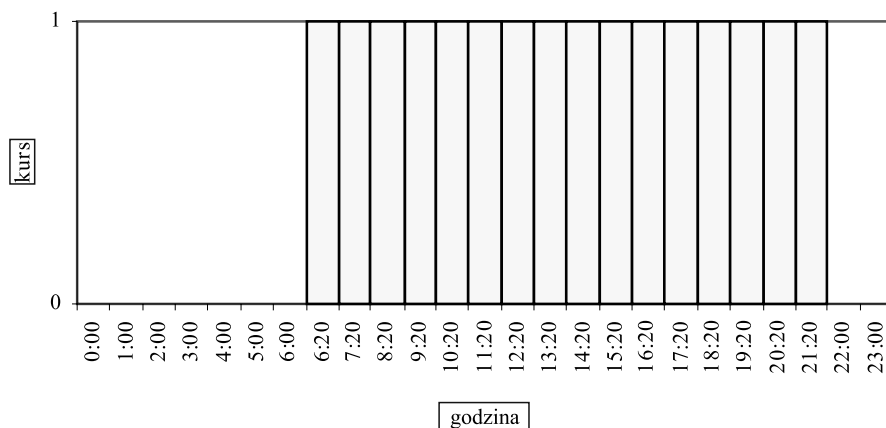
Fig. 1. Departures INTER from Cracow and Katowice in working days (before changes in march 2010)

Rozkład jazdy busów INTER na trasie Kraków–Katowice w dni robocze (przed zmianami w marcu 2010 r.) zawierał 6 kursów (pierwszy o godz. 7.40, ostatni o godz. 21.20) i na trasie Katowice–Kraków 6 kursów (pierwszy o godz. 6.45, ostatni o godz. 19.40). Średnio daje to na dobę 1 pojazd co 4 godziny lub pominąwszy porę nocną, między 6.00 a 22.00 co 160 minut. Na rysunku 1 przedstawiono godziny odjazdów autobusów INTER przez zmianami. W dni wolne z Krakowa do Katowic były tylko 4 kursy (pierwszy o godz. 8.45, ostatni o godz. 21.20) i na trasie Katowice–Kraków 4 kursy (pierwszy o godz. 6.45, ostatni o godz. 19.40). Średnio daje to na dobę 1 pojazd co 6 godzin lub, pominąwszy porę nocną, między 6.00 a 22.00 co 240 minut (rys. 2).



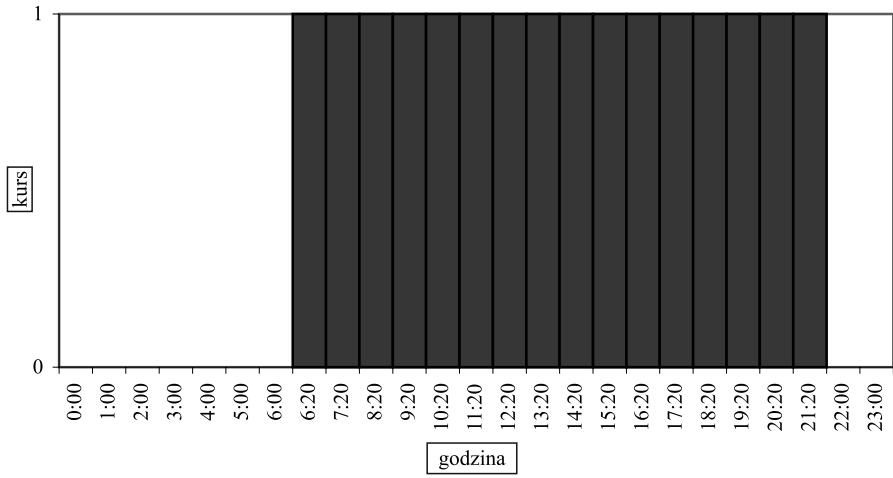
Rys. 2. Odjazdy INTER z Krakowa i Katowic w dni wolne (przed zmianami w marcu 2010 r.)

Fig. 2. Departures INTER from Cracow and Katowice in weekends (before changes in march 2010)



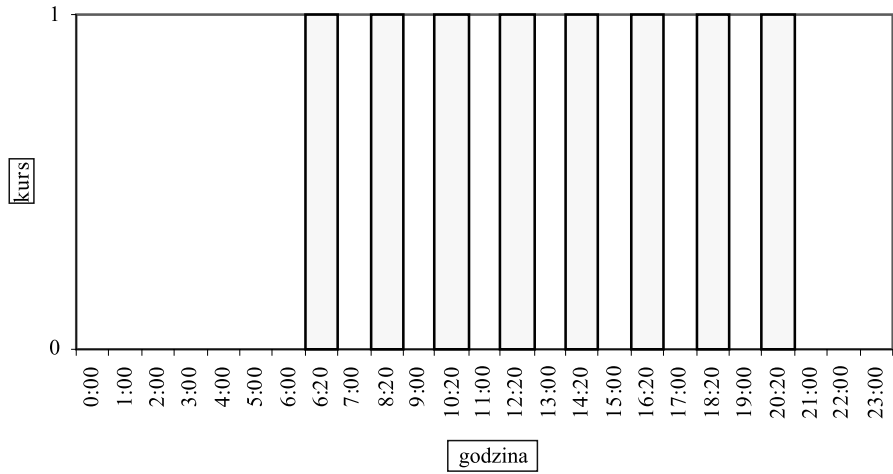
Rys. 3. Odjazdy INTER z Krakowa w dni wolne (po zmianach w marcu 2010 r.)

Fig. 3. Departures INTER from Cracow and Katowice in working days (after changes in march 2010)



Rys. 4. Odjazdy INTER z Katowic w dni robocze (po zmianach w marcu 2010 r.)

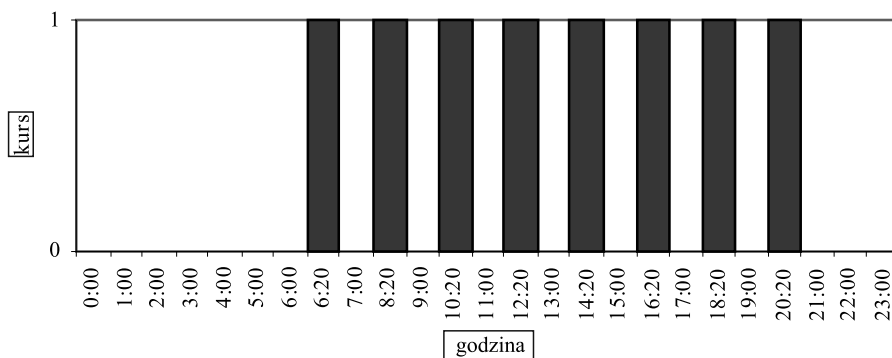
Fig. 4. Departures INTER from Katowice in working days  
(after changes in march 2010)



Rys. 5. Odjazdy INTER z Krakowa w dni wolne (po zmianach w marcu 2010 r.)

Fig. 5. Departures INTER from Cracow in weekends  
(after changes in march 2010)



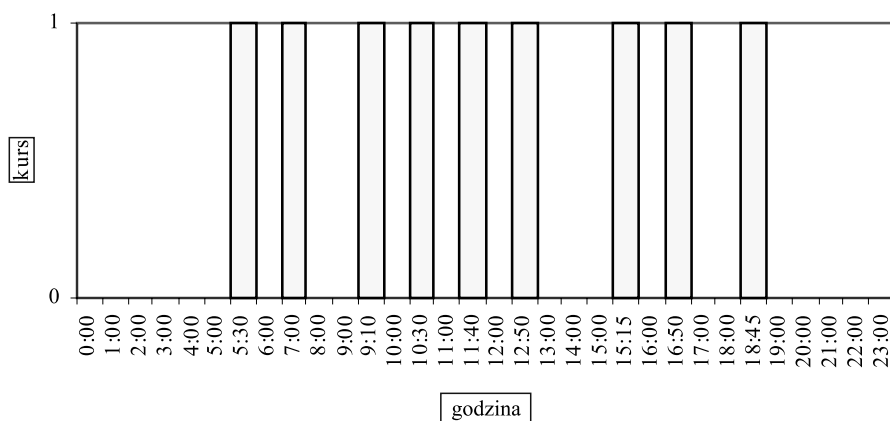


Rys. 6. Odjazdy INTER z Katowic w dni wolne (po zmianach w marcu 2010 r.)

Fig. 6. Departures INTER from Katowice in weekend (after changes in march 2010)

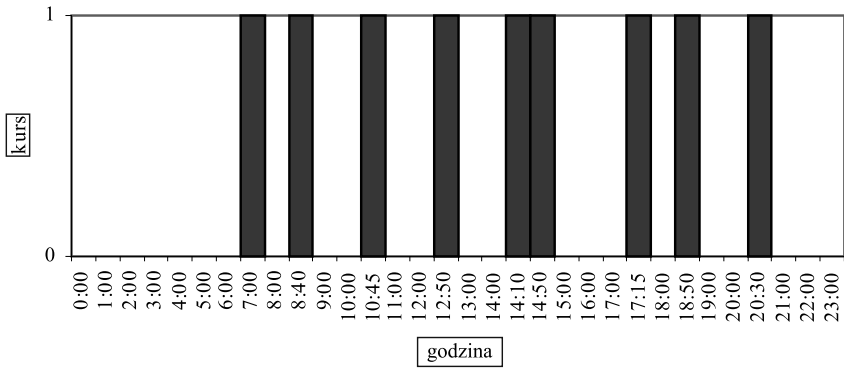
Po zmianach rozkładu jazdy w marcu 2010 r. pojazdy INTER na trasie Kraków–Katowice w dni robocze jeździły co godzinę, o analogicznych porach, między 6.20 a 21.20, co dawało 16 kursów w jednym kierunku (rys. 3 i 4). O tych samych porach jeździły również autobusy w przeciwnym kierunku (16 kursów). W dni wolne, w obu kierunkach jeździło co 2 godziny po 8 pojazdów, między godz. 6.20 a godz. 20.20 (rys. 5 i 6). W wyniku zmian firma nie tylko znacznie zwiększyła liczbę kursów w obu kierunkach, ale również udało się stworzyć bardzo prosty, przejrzysty i łatwy do zapamiętania rozkład jazdy.

Od 1 września 2010 r. rozkład INTER zmieniono, oferując odjazdy co godzinę (codziennie).



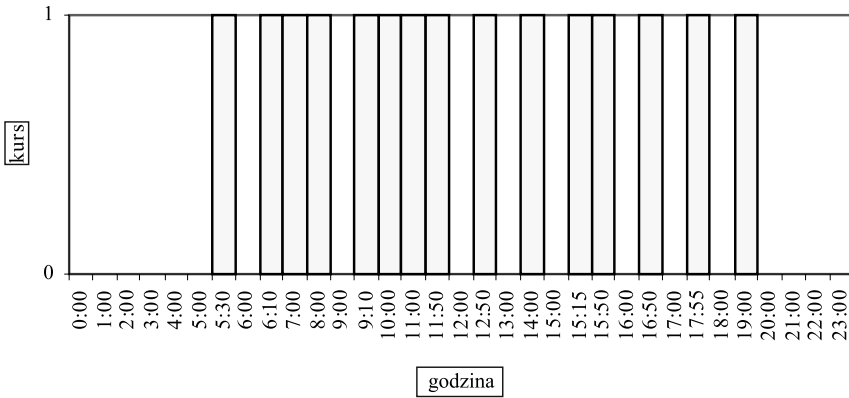
Rys. 7. Odjazdy Uni-Bus z Krakowa (przed zmianami w maju 2010 r.)

Fig. 7. Departures Uni-Bus from Cracow (before changes in may 2010)



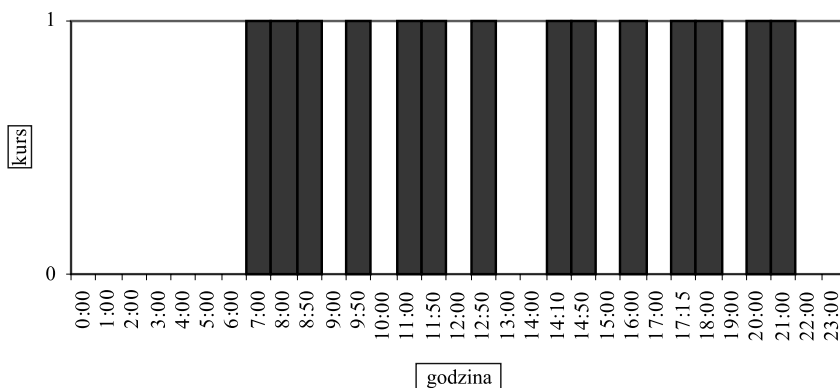
Rys. 8. Odjazdy Uni-Bus z Katowic (przed zmianami w maju 2010 r.)

Fig. 8. Departures Uni-Bus from Katowice (before changes in May 2010)



Rys. 9. Odjazdy Uni-Bus z Krakowa (po zmianach 28 maja 2010 r.)

Fig. 9. Departures Uni-Bus from Cracow (after changes 28 May 2010)



Rys. 10. Odjazdy Uni-Bus z Katowic (po zmianach 28 maja 2010 r.)

Fig. 10. Departures Uni-Bus from Katowice (after changes 28 may 2010)

W przypadku przejazdów autobusów Uni-Bus, przed zmianami w maju 2010, na trasie Kraków–Katowice w ciągu doby kursowało 9 pojazdów, przy czym pierwszy kurs było o godz. 5.30, a ostatni o godz. 18.45. W kierunku przeciwnym kursowało 9 autobusów. pierwszy autobus odjeżdżał o godz. 7.00, a ostatni o godz. 20.30 (rys. 7 i 8).

Po zmianach rozkładu jazdy z 28 maja 2010 r. na trasie Kraków–Katowice w ciągu doby kursowało 15 pojazdów (pierwszy o godz. 5.30, ostatni o godz. 19.00), a na trasie Katowice–Kraków w ciągu doby kursowało 14 pojazdów (pierwszy o godz. 7.00, ostatni o godz. 21.00). Jak widać, zmiana ta, zdecydowanie polepszyła nie tylko ewentualny czas oczekiwania na następny pojazd, ale również takie parametry jakościowe jak: dyspozycyjność pojazdów i regularność kursowania (rys. 9 i 10).

**Rozkłady jazdy** przewoźników kolejowych rozmieszczone na dworcach zawierają zarówno godziny odjazdów, jak i przyjazdów do miejscowości docelowych. W przypadku rozkładów przewoźników drogowych nie są podane godziny przyjazdów. O ile rozkład jazdy na RDA w Krakowie zawiera wykaz pojazdów jadących do Katowic, z wyszczególnieniem trasy przejazdu, poprzez zaznaczenie istotnych miejscowości pośrednich (tab. 1), to rozkład na dworcu autobusowym w Katowicach jest nieprecyzyjny i trudny do interpretacji dla większości pasażerów. Nie ma wyszczególnienia Krakowa jako miasta docelowego, z wykazem wszystkich autobusów tam zmierzających, tak jak to zrobiono w Krakowie. Podróżni muszą prześledzić cały rozkład jazdy, znać miasta docelowe poszczególnych kursów i trasy przejazdów, na których znajduje się Kraków, lub udać się do informacji.

Z rozkładami jazdy wiąże się kolejny parametr jakościowy, jakim jest **dostępność i kompletność informacji przekazywanej pasażerom**. Informacje podawane na dworcach autobusowych, zarówno w Krakowie, jak i w Katowicach, nie zawierają nazw przewoźników, co bywa istotne dla pasażerów, np. ze względu na wybór trasy przejazdu, różnej u różnych przewoźników lub ceny za przewóz, która w przypadku analizowanej relacji może różnić się nawet dwukrotnie.

**Rozkład jazdy autobusów z Regionalnego Dworca Autobusowego  
w Krakowie (poza autobusami INTER i Uni-Bus)**

Przejazd autostradą						
9.30 10.50 14.00						
Przejazd przez Chrzanów						
7.15 8.30 10.15 11.00 13.25 14.45 14.50						
15.05 16.44 17.35 18.29 19.15 20.30						
Przejazd przez Olkusz						
6.40 12.35 14.25 16.20 18.25 18.40 20.55						

Najlepsze rozwiązania w zakresie **rozkładu jazdy** mają INTER i Uni-Bus, którzy i na tym polu wyprzedzili konkurencję. Przewoźnicy ci, oprócz podania godzin odjazdów na przystankach początkowych, rozdają również w pojazdach bezpłatne, małe rozkłady jazdy z nazwą przewoźnika, godzinami odjazdów w obu kierunkach oraz numerami telefonów do danego przewoźnika. Ze względu na umiejscowienie przystanków początkowych tych przewoźników poza dworcem autobusowym w Katowicach problemem dla pasażerów może być jednak brak bieżącej informacji, np. głosowej, podawanej w przypadku odwołania lub opóźnienia kursu.

Analizując kryterium jakościowe zaliczane do **niezawodności**, którym jest osiągnięcie celu podróży w podanym czasie, w przypadku przewoźników drogowych, można zauważyć, że żaden z przewoźników nie podaje godzin przyjazdu w swoich rozkładach jazdy, tak jak to robią przewoźnicy kolejowi. W przypadku przewoźników wykonujących kursy przelotowe można jednak, znając trasę przejazdu i analizując godzinę odjazdu do następnej miejscowości, ustalić maksymalną godzinę przyjazdu na interesujący przystanek. Sposób ten bywa jednak, z powodów ruchowych i technicznych, zawodny, z czym wiąże się spełnienie, lub nie, następnego kryterium jakościowego, jakim jest punktualność.

W skład kryterium jakościowego, którym jest **układ linii**, wchodzi stabilność układu linii i rozkładu jazdy. Zarówno w przypadku przewoźników kolejowych, jak i drogowych układy linii są w zasadzie niezmiennie, z wyjątkiem zdarzających się nielicznie zmian tras przejazdów autobusów, związanych np. z okresowymi remontami lub objazdami.

Stosunkowo rzadko zmieniane są rozkłady jazdy w przypadku przewoźników drogowych, natomiast zdarza się, że przewoźnicy kolejowi wprowadzają 2–3 razy w roku korekty do rozkładów.

Jeżeli chodzi o **regularność kursowania**, to największą z przewoźników drogowych charakteryzował się INTER (w obu kierunkach).

**Hałas i vibracje**, odczuwane w czasie przejazdów drogowych, są najmniejsze przy korzystaniu z luksusowych, dalekobieżnych autobusów, przemierzających analizowany odcinek autostradą.

## 5. Wnioski

Biorąc pod uwagę sytuację na analizowanej trasie, a w szczególności usługi realizowane przez firmy INTER sp. z o. o. oraz Uni-Bus, widać, że połączenia te są przykładem usług, które nie tylko zaspakajają popyt, ale wręcz go generują. Podróżni chętnie wybierają tanie i szybkie połączenia. Firmy te potrafiły wykreować usługi, które zdają się przewyższać swoją jakością to, co proponuje większość konkurencji w transporcie drogowym, której autobusy niejednokrotnie wypełnione są tylko w niewielkim stopniu, i co obecnie oferuje dominujący jeszcze kilka lat temu przewoźnik, jakim była kolej. Niższa cena biletów oraz krótszy średnio o około 25% czas podróży, w stosunku do osobowych połączeń kolejowych (Regio), proponowane przez obie firmy oraz regularne, takie same w przypadku kursów w obu kierunkach i łatwe do zapamiętania godziny odjazdów, oferowane przez firmę INTER sp. z o. o., spotkały się z dużą popularnością wśród podróżnych. Niestety, przewoźnicy kolejowi, zaangażowani w skomplikowane przekształcenia organizacyjne, borykający się z problemami finansowymi oraz remontami infrastruktury, nie zawsze potrafili dostatecznie szybko i skutecznie zareagować na pojawiającą się konkurencję.

## Literatura

- [1] Gałek P., *Analiza konkurencyjności pasażerskich linii komunikacyjnych Kraków–Jarosznno oraz Kraków–Katowice realizowanych w firmie Alter sp. z o. o.*, praca dyplomowa, promotor: dr inż. Waldemar Parkitny, Politechnika Krakowska, Kraków 2010.
- [2] „Małopolska 2015” Strategia rozwoju Województwa Małopolskiego na lata 2007–2013, Załącznik nr 1/I do Uchwały nr XLI/527/2006 Sejmiku Województwa Małopolskiego z dnia 30.01.2006.
- [3] Parkitny W., *Czynniki ryzyka w miejskiej komunikacji zbiorowej*, II Konferencja Naukowa pt. „Systemy transportowe”, Katowice, 8.09.2004, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, Seria: Transport, 2004.
- [4] Parkitny W., *Elements of Marketing Mix in Case of Low Cost Airlines in Poland*, 6-th European Conference of Young Research and Science Workers in Transport and Telecommunications, TRANSCOM 2005, Žilina 27–29.06.2005.
- [5] Parkitny W., *Park & Ride and railway station’s parking in Małopolska and Podkarpace regions in Poland*, CMDTUR 2009, Žilina 4–5.11.2009.
- [6] Rozkład odjazdów autobusów z dworca autobusowego w Katowicach.
- [7] Rozkład odjazdów autobusów z Regionalnego Dworca Autobusowego w Krakowie.
- [8] Rozkłady jazdy autobusów ALTER sp. z o.o. oraz INTER sp. z o.o.
- [9] Rozkłady jazdy autobusów Uni-Bus.
- [10] *Starocie na torach*, Dziennik Polski, 26.04.2011.
- [11] Starowicz W. *Kształtowanie jakości usług przewozowych w miejskim transporcie zbiorowym*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2001.
- [12] Strategia Rozwoju Województwa Małopolskiego, Kraków 2000.
- [13] Strategia Rozwoju Województwa Śląskiego „Śląskie 2020”, Katowice, luty 2010.
- [14] Rozkład PKP ([www.rozklad-pkp.pl](http://www.rozklad-pkp.pl)).
- [15] Cennik Inter ([www.bus-inter.pl/cennikKK.php](http://www.bus-inter.pl/cennikKK.php)).